اثر مستخدمي الهاتف النقال في الاداء المتميز
/ دراسة تطبيقية في عينة من فروع شركة اسيا سيل للاتصالات
(سليمانية ، بغداد ، البصرة)

م.م.صباح نويف رحيمة المياحي

كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة

المستخلص :

تم تعريف جودة الخدمة في الاتحاد الدولي للاتصالات الموحدة بأنها "مجموعة من متطلبات الجودة على واحد او اكثر من السلوك الجماعي " فجودة خدمة الاتصالات هي القدرة على تقديم خدمات اولية لتطبيقات مختلفة لمستخدمي الهاتف النقال ، او لضمان مستوى معين من الاداء لتدفق البيانات.. واما مفهوم الاداء المتميز فيشير الى درجة رضا اعلى للعاملين ، ومعدلات اقل للغياب ، وتكلفة اقل للعمل من خلال تقليل الفاقد من الجهد والوقت والموارد وتعزيز القدرة التنافسية . والاداء المتميز هو السبيل الوحيد لبقاء المنظمات واستمرارها في عالم اليوم الحافل بتحديات تنافسية متنوعة والقائم على التطوير المستمر في اساليب وطرق العمل وسيطرة رغبات الزبون . ووفقا الى ما جاء في اعلاه فقد كان عنوان البحث " اثر مستخدمي الهاتف النقال في الاداء المتميز / دراسة تطبيقية في عينة من فروع شركة اسياسيل ، حيث تم اختيار شركة اتصالات اسياسيل / سليمانية وبغداد والبصرة مجتمعا للبحث ، وتم تحديد عينة من موظفي الشركة تألفت من (٦٠) موظفا تمثل عينة البحث . وقد توصل البحث الى مجموعة من الاستنتاجات كان اهمها وجود علاقة ارتباط وتأثير بين جودة الخدمة متمثلة بتقانة المعلومات وبين الاداء المتميز . وبناءً عليها قدمت مجموعة من التوصيات بهدف دعم الجوانب الايجابية والسعي الى تصحيح المحددات الظاهرة في نتائج البحث ...

Abstract

The international union of the unified communications defined the quality of service as " The group of requirements that a group behavior has to have " . The quality for mobiles users have different applications and to ensure a certain level of information flow-up.

The concept of special performance refers to a higher level of staff, less absence and less work cost (meaning less: waste in efforts, time spent and materials).

The special performance an important to any establishment in today's word which is crowded with competition, improvement, procedures, and the rapid changes in the customer desires.

Asia cell company for telecommunication was taken as a case study (its offices in the north of Iraq, Baghdad and the south), [with a (٦٠)[٤] sample of employees].

The relation between the special performance and the quality of service in the most important conclusion reached by this research.

مقدمة

تتصف البيئة المعاصرة بظهور منظمات كبيرة ذات اهداف وتطلعات ضخمة ترتبط فيما بينها بعلاقات واسعة ومتداخلة ومتناقضة وفي ظل التناقضات والتعقيدات تسعى المنظمات لان تكون ذات اداء متميز لمواجهة التوقعات المستقبلية . وتحقيقا لأهدافها المرسومة ولا سيما شركة اسيا سيل .

ولاجل هذا اهتمت الكثير من الابحاث والدراسات لدراسة الاداء التنظيمي ، منطلقة من مفهومه واهميته في محاولة لرسم صورة الاداء في شتى المجالات والتخصصات المختلفة من اجل بلوغ الفاعلية التي تستخدم للحكم على واقع المنظمة ومستقبلها .

وتسعى ادارة المنظمات وبصورة مستمرة الى تطوير واستخدام مؤشرات لقياس الاداء من اجل الحكم على مدى فاعلية المنظمات وعلاقته بالمتغيرات والظواهر التنظيمية الاخرى .

١. **مشكلة البحث** :

تتمحور مشكلة البحث في التساؤلات الاتية :-

أ – تباين تطبيقات مفاهيم تقانة المعلومات يؤدي الى تحقيق النمو والتعلم والاداء المتميز في الشركة قيد البحث.

ب – ما مدى امتلاك الشركة عينة البحث تصور كامل عن واقع تقانة المعلومات المقدمة.

ج – هل لدى الافراد العاملين في الشركة عينة البحث ادراك أهمية جودة الخدمة لتقانة المعلومات واهمية النمو والتعلم والاداء المتميز .

٢ . **اهداف البحث** :

يسعى البحث الى تحقيق الاهداف الاتية :-

أ – تحديد او معرفة نوع وطبيعة العلاقة والتأثير بين مكونات جودة الخدمة متمثلة بتقانة المعلومات من جهة ومكونات النمو والتعلم والاداء المتميز من جهة ثانية في فروع شركة اسياسيل / سليمانية وبغداد والبصرة .

ب - تقييم الواقع الفعلي لتطبيق مكونات جودة الخدمة متمثلة بتقانة المعلومات من جهة ومكونات النمو والتعلم والاداء المتميز من جهة ثانية في فروع شركة اسياسيل / سليمانية وبغداد والبصرة .

٣. **اهمية البحث** :

تتجلى اهمية البحث بالاتي :-

أ – التعرف على مكانة قطاع الاتصالات في الوقت الحاضر من خلال دراسة تقانة المعلومات والنمو والتعلم والاداء المتميز في بيئة اعمال الاتصالات العراقية.

ب – لتسليط الضوء على اهمية تطوير وتحسين واقع جودة خدمة الاتصالات كونها تهم معظم شرائح المجتمع العراقي .

ج – تطبيق الجانب النظري لمفهومي تقانة المعلومات والاداء المتميز وعكسهما في الجانب العملي لقطاع الاتصالات كون هذا القطاع من القطاعات الخدمية المهمة جدا في الوقت الحالي والمستقبلي .

٤. **فرضيات البحث** :

الغرض الأساسي من هذا البحث هو قياس ومعرفة مدى العلاقة والتأثير لتقانة المعلومات في النمو والتعلم والأداء المتميز ، ولتحقيق هذا الهدف سيتم اختيار الفرضيات الاتية :-

أولا – الفرضية الرئيسة الأولى :

توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة احصائية بين تقانة المعلومات ومكونات النمو والتعلم والاداء المتميز .

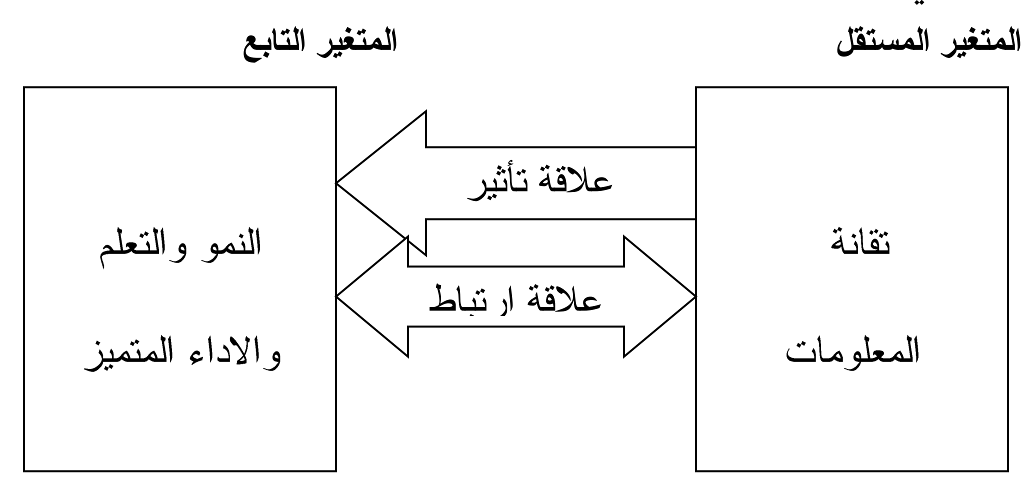
ثانيا – الفرضية الرئيسة الثانية :

يوجد تأثير معنوي ذات دلالة إحصائية بين مكونات تقانة المعلومات في مكونات النمو والتعلم والاداء المتميز .

٥. **منهج البحث** :

استعمل المنهج الوصفي – التحليلي في تحديد ومعالجة المشكلات التي تواجه بيئة البحث حيث يعتبر هذا المنهج مظلة واسعة وحركة تتضمن عددا من المناهج والاساليب الفرعية . اذ ان المنهج الوصفي – التحليلي يقوم على اساس تحديد خصائص الظاهرة ووصف طبيعتها ونوعية العلاقة بين متغيراتها واسبابها واتجاهاتها .

٦. **المخطط الفرضي للبحث** :



بيئة اعمال فروع شركة اسياسيل / سليمانية وبغداد والبصرة

الشكل (١) المخطط الفرضي للبحث

المصدر : المخطط الفرضي للبحث من اعداد الباحث

٧. **حدود البحث** :

أ – الحدود المكانية :

تم اختيار شركة اسياسيل / سليمانية وبغداد والبصرة لغرض انجاز الجانب العملي للبحث .

ب – الحدود الزمانية :

المدة الزمنية اللازمة لانجاز البحث بدأت من ولادة فكرة البحث وجمع المصادر والمراجع بتاريخ ٢٠١٢/١٠/١ ولغاية الانتهاء من انجاز البحث بتاريخ ٣٠ / ٤ / ٢٠١٣ .

ج – الحدود المعرفية

تمثلت الحدود المعرفية للبحث من :

١ – المتغير الاول – تقانة المعلومات .

٢ – المتغير الثاني – النمو والتعلم والاداء المتميز .

٨. **الادوات الاحصائية للبحث** :

باستعمال الحزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية (spss) وتطبيقاتها فقد تم اعتماد الادوات الاحصائية الاتية :

أ. الوسط الحسابي الموزون والانحرافات المعيارية والاهمية النسبية لوصف متغيرات عينة البحث .

ب. معامل التحديد المصحح (Adjusted R) يشرح مقدار تاثير المتغير المستقل في المتغير المعتمد .

ج. معامل التحديد (B) الزيادة بمقدار معين في المتغير المستقل تؤدي الى زيادة في المتغير التابع بالمقدار ذاته .

د. اختيار (F) يوضح شكل العلاقة في كونها مقبولة اوغير مقبولة .

هـ. اختيار (T) يوضح اهمية المتغير المستقل في نموذج البحث .

٩. **وسائل جمع البيانات والمعلومات** :

أ. وسائل جمع البيانات والمعلومات الخاصة بالجانب النظري تضمنت المصادر والمراجع العربية والأجنبية وشبكة المعلومات الدولية .

ب. وسائل جمع البيانات والمعلومات الخاصة بالجانب العملي تجسدت في الاستبانة الخاصة بعينة البحث في الجانب العملي .

اولا : **تقانة المعلومات والاتصالات والاداء المتميز** :

تقانة المعلومات والاتصالات :

ارتبط مفهوم تقانة المعلومات بمهمة جمع البيانات ومعالجتها وخزنها وتحديثها واسترجاعها ، الا ان الباحثين المختصين في هذا المجال اختلفوا في تحديد مفهومها، اذ وصفها بعضهم بانها مرادفة لنظام المعلومات الادارية. (الصباح وآخرون ١٩٩٦ : ٣٤٣) .

وان تقانة المعلومات هي المجموع الكلي للمعرفة المكتسبة والخبرة المستخدمة في انتاج السلع والخدمات وضمن نطاق اجتماعي واقتصادي معين بقصد اشباع حاجات المجتمع من السلع والخدمات كما ونوعا . (السندي ، ٢٠٠٠ : ١٧) .

واعتبرت تطورا جديدا للتعامل مع المعلومات يخترق الحواجز الزمانية والمكانية واللغوية للمنظمة ويمدها بما تحتاج اليه من معلومات ومعرفة بدءا بالعمل البسيط وانتهاء بالمدير في أعلى مستوى إداري او فني (١٧ : ٢٠٠١ , Peter) على ان الكثير من الباحثين ومنهم (٤: ٢٠٠٠ , Tsai) يرون ان تقانة المعلومات والاتصالات وجه آخر في الحاسبات الالكترونية وأجهزة الاتصال الملحقة بها .

كما تعرف بانها ذلك الاطار الذي يحوي علوم الحاسوب في نظم المعلومات والشبكات والاتصالات وتطبيقاتها ما يختلف مجالات العمل الانساني للمنظمة (Hays,١٩٩٩,٢٣) وهناك من اشار الى ان تقانة المعلومات هي تلك التقنية الاساسية المستخدمة في نظم المعلومات الحديثة المبنية على الحاسوب وتطبيقاتها بالنسبة للمستفيد من النظام وتتضمن الاجهزة وشبكات الاتصالات وقواعد البيانات والبرامج اللازمة (Obrien , ١٩٩٨ :٤٣٣) .

من جهة اخرى فان الاهتمام بتقانة المعلومات يقتضي توضيح مفهومين رئيسين هما إدارة المعلومات وادارة المعرفة ، اذ تتعلق ادارة المعلومات بالوثائق والرسائل والرسومات والتصاميم لمساعدة الحاسوب والجداول الالكترونية وتنظيم المعلومات بشكل يسهل عملية تحديثها واسترجاعها او حذفها وهي تعني ضمان انتقال المعلومات وخزنها والحفاظ عليها على نحو تحقيق الفوائد المرجوة منها بهدف تدعيم اتخاذ القرار او حل مشاكل معينة في حين يعرفها اداري المعرفة بانها العمليات التي تساعد المنظمات على توليد المعرفة واختبارها وتنظيمها واسترجاعها ونشرها وأخيرا تحويل المعلومات المهمة والخبرات التي تمتلكها المنظمة والتي تعد ضرورية للأنشطة الإدارية او الفنية المختلفة والتخطيط الاستراتيجي(١٣: ٢٠٠٣ , Rossi).

ومفهوم التقانة المستخدمة في الانتاج والتي من ضمنها تقانة المعلومات يرتكز على ثلاث مجموعات (Krajewski & Ritzmaw ١٩٩٣:١٣٣).

المجموعة الاولى : التي ركزت على الآلات والادوات والمواد المستخدمة في انتاج السلع والخدمات .

المجموعة الثانية : التي أكدت على المعرفة الكلية بالإجراءات والأساليب والطرق المستخدمة في عملية الإنتاج.

المجموعة الثالثة : التي ركزت على العلاقة بين الإنسان والاله .

اما الاتصالات التي ترتبط معها الشبكات والبرامجيات فتعتبر جزءا مهما من تقانة المعلومات لانها تؤدي الى نقل وتوزيع المعلومات من مكان الى اخر بهدف توفيرها لمتخذ القرار في الوقت المناسب ولقد شهدت العقود الاخيرة من القرن المنصرم تطورات كبيرة في تقانة الاتصالات اتسمت بنوعين من التطور (Zanger , ٤٥ : ٢٠٠١)

السرعة : حيث ازدادت سرعة نقل البيانات والمعلومات بشكل كبير كما ازدادت امكانية النقل الى مسافات اكبر وكذلك ازدادت كمية البيانات المنقولة ايضا.

وسائل النقل : تطورات وسائل النقل وادواته لتلغي او تحل محل الاتصالات السلكية التقليدية وهي الاتصالات الهوائية او الاتصالات عن طريق الاشعة تحت الحمراء .

واعتماداً لما تقدم فان مفهوم تقانة المعلومات والاتصالات تعد من المفاهيم الحديثة نسبيا ، وعليه يمكن توضيح مفهومها بشكل اكثر تفصيلا من خلال تناول مكوناتها وعناصرها بوصفها مجموعة من الاجهزة والمعدات والبرمجيات والتطبيقات والتي يمكن بواسطتها جمع البيانات ونقلها وتجهيز المعلومات وخزنها واسترجاعها عند الضرورة لغرض اتخاذ القرار المناسب في الوقت المناسب .

ثانيا: اهمية تقانة المعلومات والاتصالات

تأتي اهمية تقانة المعلومات والاتصالات بدرجة كبيرة كنتيجة للتطورات التي حدثت في العالم والتي تتسم اغلبها بالاعتماد على تقانة المعلومات او قدرتها على الارتباط بهذه الادارة وتحل تقانة المعلومات اليوم محل الانسان في كثير من القطاعات ومنها قطاع الانتاج فقد حلت محل الكثير من المدراء في البنوك او الموظفين والتي اثبتت مهارة في ادارة الآلات والانتاج بمستويات عالية من الجودة (زحلات واخرون ٢٠٠١:٨٤)

تمت الاستفادة من تقانة المعلومات والاتصالات في اواخر القرن العشرين من خلال تطوير عدد كبير من البرمجيات والتطبيقات من مجال الاحصاء ، الادارة ، المحاسبة، وتتعدى لتشمل مجالات التخطيط والانتاج والتصميم والمشتريات ما ادى الى تحسين ملحوظ في ادارة المنظمات من خلال توفير طرق جديدة للتعامل والتفاعل الالكتروني .

(السالمي والدباغ ، ٢٠٠١ : ٣٦٢) ومن جهة اخرى تنتج تقانة المعلومات والاتصالات الالكترونية للإدارة كل ماتحتاجه من معلومات عبر الحدود سواء كانت هذه الحدود داخل الدائرة الموحدة او خارجها بالسرعة والكلفة والدقة متجاوزه كل القيود والحدود التي تفترض الطريقة التقليدية في الاتصالات اذ ان تقانة المعلومات عززت من القدرات الاستراتيجية لنظم الاتصالات فضلا عن تحقيق عدد من الفوائد اهمها (الطعامنة وعلوش ، ٢٠٠٤ : ٧٨) عن (خشية ، ١٩٩٢ : ١٣٠)

أ. الفوائد الملموسة :

وتشمل توفير الوقت والافراد والعاملين في الغالب تكون هذه الفوائد واضحة ومرئية ويمكن قياسها ومنها :

١. زيادة المخرجات (كنتيجة لزيادة طاقة العمل) .
٢. تقليل الحاجة الى السفر (النتيجة لزيادة طاقة العمل) .
٣. تقليل الحاجة الى المقاولات الاستخدام المؤتمرات البعيدة والبريد الالكتروني .
٤. تقليل عدد المكالمات التلفونية (لاستخدام البريد الالكتروني في الاتصالات الداخلية) .
٥. حذف الاعمال الروتينية وذلك بتوفير الوقت للزبون في اداء الانشطة التي تساهم في زيادة الانتاجية مثل البحث في الملفات التقليدية .
٦. توفير في العمال نتيجة لاستخدام النظم الالية او حذف بعض الاجراءات او خطوات منها .
٧. تقليل وسائط نقل المعلومات (كتحويل المعلومات من شكل معين الى اخر) .

ب. الفوائد غير الملموسة .

وهي توفير الوقت والافراد العاملين ايضا ولكنها ذات تاثير محدود على كل منها ، وان كانت اكثر صعوبة لعدم وضوحها وصعوبة قياسها ومنها .

١. الرقابة الافضل على الاعمال والوقت .
٢. تقليل الاعتماد على الوحدات الاخرى بالمنظمة (مثال ذلك المعالجة المركزية للمعلومات) .
٣. تبسيط الاجراءات وتقليل النماذج اللازمة لتيسير وتدفق العمل في المنظمة.
٤. التحسين المستمر في اوضاع ومعنويات العاملين وزيادة درجة الارتياح والرضا عن العمل (تنمية الوعي الوظيفي) .

٥. تقليل الاعتماد على التفاعل المألوف بين الأفراد لضمان تحقيق الإدارة الفاعلة .
٦. رفع مستوى اداء الخدمات ومن ثم زيادة درجة الانتاج والرضا للزبائن .
وتكون تقانة المعلومات والاتصالات الحديثة ذات قيمة استراتيجية عبر مساهمتها في ادخال تحسينات جذرية على سير اعمال المنظمة بشكل يزيد من كفاءة العمليات التشغيلية والتسويقية والادارية وبما ينعكس بشكل ايجابي على تخفيض التكاليف وتحسين الجودة وتطوير منتجات مبتكرة ومتطورة لاسواق جديدة فضلا عن قدرتها في ادخال تحسينات كبيرة على التصميم والهندسة والانتاج وادارة موارد المنظمة بشكل تام (www. It.ohg, ٢٠٠١) .

ثالثا: **مكونات تقانة المعلومات والاتصالات** :

من نتائج استخدام تقانة المعلومات والاتصالات هي تطبيقات جديدة لانظمة المعلومات ومعايير جديدة للاداء ومن ثم اجيال متطورة من الانظمة ، اذ اصبحت التقانة موردا للعمل من خلال استعمال نظام المعلومات الادارية ونظم دعم القرار بهدف تحسين اداء الاقسام ، ولغرض الوقوف على مكونات تقانة المعلومات والاتصالات نستعرض بعض اراء الباحثين في هذا المجال .
فقد ذكر (السالمي ، ٢٠٠٠ : ٢١) ان مكونات تقانة المعلومات تتضمن الاتصالات بما في ذلك (الاجهزة والبرامج والمعلومات) وفرض المبادئ التطبيقية فضلا عن اجهزة الحاسوب والبرامج .
ويشير اخرون الى ان تقانة المعلومات والاتصالات تضم المكونات المادية للحاسوب والبرمجيات وشبكات المعلومات والاتصالات والمعرفة الفنية والموارد البشرية (الهاشمي ، ٢٠٠٣ : ٢٠) (الحمادي ، ٢٠٠٢ : ١١٠) (الصباغ ، ٢٠٠٢ : ١٧٤) .
وتتمثل مكونات تقانة المعلومات والاتصالات بالاجهزة والمعدات كالحاسوب الالكتروني وملحقاته والبرمجيات والتطبيقات والاتصالات (سلطان الطويل ، ٢٠٠٤ : ٦) .
واعتمادا على ماتقدم نجد ان هناك شبه اتفاق حول مكونات تقانة المعلومات والاتصالات والتي تشمل المستلزمات المادية (الاجهزة والمعدات) والبرمجيات والمستلزمات البشرية (الموارد البشرية) ، والاتصالات والشبكات . وفيما ياتي توضيحا لكل منها :
(obrien , ١٩٩٨ :٣٣) , (Hays , ١٩٩٩ : ٢٣), Krajewski, ١٩٩٩ : ١٣٣١

أ - المستلزمات المادية (الاجهزة والمعدات) :

وتسمى ايضا بالتجهيزات وتشمل الحواسيب الالكترونية والاجزاء المادية واجهزة الفاكس والتلكس والتي هي بتماس مباشر مع البيانات وتحديث ومراجعة المعلومات المخزونة ومعالجتها واسترجاعها (الطائي ، ٢٠٠٠ : ٥١) .
وقد تتكون هذه الاجهزة من عنصر ادق واصغر يتم اختيارها وفق ما تتطلب الحاجة داخل الشركة وخارجها وما هو متوفر من التكاليف وعادة ما تواجه الشركات تحديثات كثيرة في تحديد نوع الاجهزة والمعدات المؤلفة لتقانة المعلومات اذ عادة ما تكون عالية التكاليف مقارنة مع البرمجيات وغيرها مما يفرض على الادارة دراسة شاملة لاختيار نوع هذه الأجهزة للابتعاد عن ما يعيق تحقيق اهدافها في اداء وظائفها (www . Microsoft . com) .

ب – التطبيقات :

وتمثل الجانب العملي لتقانة المعلومات من خلال مساهمتها في حل المشاكل التي تواجه ادارة الشركة وهي تستخدم تقنيات عديدة اضافة الى الحواسيب لغرض جمع المعلومات ومعالجتها وخزنها ونشرها التي حققت مساهمة فاعلة في اداء الوظائف الادارية من حيث الخزن الهائل للمعلومات ومعالجتها من جهة وفي الاتصالات الالكترونية وادارة الملفات وحل مشاكل الطباعة التقليدية من جهة اخرى (همشري ، ٢٠٠١ : ٣٦٦) .

ج- البرمجيات

تعد البرمجيات الوسيلة التي تستخدمه الاجهزة والمعدات في أداء عملها وهي مجموعة من الايعازات تنفذ في وحدة المعالجة المركزية للبيانات بالطريقة التي تضمن تحقيق اهداف المنظمة (الطائي ، ٢٠٠٠ :١٤٨) وبطبيعة الحال تحتاج البرمجيات الى ملاكات فنية مؤهلة للعمل وتصميم الانظمة وبرمجتها .
وقد اثر التقدم التقني عن انتاج برمجيات كثيرة وفي مجالات مختلفة ارتبط ارتباطا قويا بنوع النشاط الذي تلازمه وعلى الرغم من تنوع البرمجيات بشكل كبير الا ان هناك تطبيقات متعددة يمكن من خلالها تحديد انواع كثيرة من البرمجيات وان التطبيق الاكثر شمولا هو الذي يشطر البرمجيات الى نوعين رئيسين هما برامج التشغيل والاداري والبرامج الخدمية والانتاجية (www . Microsoft . com) .

د- الموارد البشرية

وتتمثل بأنواع القوى العاملة في تقانة المعلومات بدءا من المدراء ومرورا بالعاملين المتخصصين في تنفيذ عمليات جمع البيانات وتحليلها ومصممي البرامج ومشغلي الاجهزة والمعدات وانتهاء بعمال الصيانة سواء ما يتعلق منها بصيانة البرامج او صيانة الاجهزة ، في ضوء ما يمتلكونه من مهارات وخبرات ذات العلاقة بتقانة المعلومات والاتصالات المستخدمة في المنظمة ، اذ تعتمد تقانة المعلومات والاتصالات بشكل كبير على الفكر البشري مما يكسبها اهمية كبرى في تنمية الموارد البشرية وبناء ما يسمى براس المال الفكري القابل للتكيف الى ما لا نهاية مع الظروف والتقانات المتغيرة(زحلان ، ١٩٩٩ : ٢٥٥) .
وتزداد اهمية الموارد البشرية بازدياد المعلومات المتوفرة لدى المنظمة في اتخاذ قرار ما ، مما يتطلب منها الاهتمام بجانب مهم وكبير في كيفية تحويل هذه المعلومات الهائلة الى معرفة وتحديد اماكن الاستفادة منها وتوقيتها ، وهذا بدوره يتطلب انظمة وتقانة معلومات متقدمة للاقسام والشعب كافة المكونة للمنظمة بشكل يسمح لها بالترابط المنطقي الذي يقود الى تكامل المنظمة كانه نشاط واحد يؤديه فرد واحد (السياني ، ٢٠٠٢ : ٩) .

هـ - الاتصالات

ويقصد بها استخدام تقانة البرمجيات والشبكات بانواعها ، وهي العملية التي تهتم بنقل وتبادل الافكار والمشاعر بين اطراف عملية الاتصال مما يؤدي الى تحقيق اهدافها او بوصفها العملية التي يحاول من خلالها الافراد بناء معان مشتركة عن طريق الرسائل الرمزية .

ومن اهداف تطبيق نظام الاتصالات الحديثة في المنظمة تسهيل تدفق البيانات والمعلومات في قنواتها المختلفة على النحو الذي يسمح بوصولها الى محلاتها المناسبة في الحكم والوقت والنوع والدقة المناسبة كما يهدف الى تسهيل تدفق المعلومات من المحلات التي تتوافر فيها القرارات التخطيطية والتنظيمية والقيادية والرقابية كما تهدف الى تحقيق التماسك والترابط وذلك على المستويين الداخلي (بين اجزاء المنظمة) او الخارجي (بين المنظمة وبيئتها الخارجية) وايضا تخفيف حدة الصراعات سواء ما يتعلق منها

بالصراع على مستوى المنظمة (الصراع التنظيمي) ام ما يتعلق منها بصراع المنظمة ضمن البيئة مع المنظمات الاخرى (المعاضيدي واخرون ، ٢٠٠١ : ١٣٧).

وتزداد الحاجة الى الاعتماد على الاتصالات في المنظمة في مجال تناقل وتبادل المعلومات والبيانات بين الدوائر والاقسام المكونة لاية منظمة او بيئتها وبين محيطها الخارجي والممثل بالبيئة التي في ظلها هذه المنظمات والتي اخذت تتسم بالعالمية مما اظهرت حاجة كبيرة الى السرعة اذ بدات الشبكات بالظهور بدءا بالشبكات الداخلية والشبكات الواسعة وانتهاء بالشبكات العالمية الانترنت (السالمي ، ٢٠٠١ : ٣٥) .

و – مفهوم الاداء المتميز

هي مجموعة سلوكيات وقدرات ومهارات فكرية ومعرفية عالية يتمتع بها الافراد العاملون في المنظمات لكي تصبح لهم القدرة لتوظيف تلك المهارات والمعرفة والسلوك في مجال عملهم وتخصصهم بما يجعلهم ينجزون اعمالا تتجاوز حدود المعايير المنظمية وتفوق على ما يقدمه الاخرون كما ونوعا وتقديم افكار ومنتجات تتسم بالحداثة والاصالة والابداع (فرج ، ٢٠٠٩ : ١) . ويعرف (القريوني) الاداء المتميز من مدخل التركيز على الناتج الابداعي لوصفه احد مداخل الابداع ، ويتمثل بمقدار الانتاجية والبراعة في الاداء (القريوني ، ٢٠٠٠ :٣٠٣) ، كما قدم (kotler) مفهومه للاداء المنظمي المتميز من خلال طرحه انموذج خصائص منظمات الاعمال ذات الاداء المتفوق ، واشار الى مجموعة عوامل وصفها بانها مفاتيح الاداء المتميز، اذ ان الخطوة الاولى في طريق الاداء المتميز هي تحديد اصحاب المصالح (الزبائن ، والعاملين ، المجهزين ، والمسوقون) . وتدرك منظمات اليوم ، انها مالم تلبي احتياجات اصحاب المصالح ورغباتهم ، فلن تحقق المكانة المرموقة التي تطمح في الوصول اليها ، ومن خلال ادارة العمليات الاساسية (تطوير منتج جديد، وجذب الزبائن واختزال النفقات ، وتلبية الاحتياجات) تتمكن المنظمة من تحقيق اهدافها الخاصة بارضاء اصحاب المصالح (٤٢ , ٤٠ :٢٠٠٠ , kotler) . من حيث يرى (Druker) بان تميز الاداء ياتي من التميز في المعرفة التي تمتلكها لمواردها البشرية للمنظمة او الشركة فهي محور الاعمال التي تقوم بها المنظمات، (٢١٢ : ١٩٩٨ , Droker). ومن وجهة نظر (Spence) فان الاداء المتميز هو احد اوجه الابداع (١١٢: ١٩٩٤ , Spence) وبين كل من (Tumer & Grawford) ان الاداء المنظمي المتميز يتطلب تحقيق انجاز مهمتين رئيستين : (٢٤١: ١٩٩٤ , Turmer & Grawford)

١- ادارة العمليات السائدة فيها بشكل فاعل .

٢- قدرة المنظمة على تغيير هذه العمليات على وفق المتطلبات المستقبلية المتغيرة بحسب ستراتيجياتها .

١. العوامل الدافعة لتحقيق الاداء المتميز :

لقد شهد النصف الثاني من القرن العشرين تغير العديد من المفاهيم الادارية ، فمن التوجه بالانتاج اصبح التوجه الى التسويق ، ومن التركيز على الزبون الخارجي الى التركيز على الزبون الداخلي والخارجي معا . ومن التركيز على راس المال المادي الى التركيز على راس المال الفكري . كذلك امتدت التغييرات لتشمل هيكل المنظمة . فبدات هيكل المنظمات الحديثة بالتسطح ، وقد بدا ايضا بظهور العديد من المنظمات الافتراضية لتقدم مفهوما جديدا في عالم الاعمال غير ان التساؤل هنا لماذا تسعى المنظمات دائما الى تبني فكر اداري جديدا ان الاجابة المنطقية على هذا التساؤل هو الرغبة في التميز ، فالمنظمات التي تعتنق فكرا اداريا لمدة طويلة يصعب عليها ان تجد نفسها مكانا تنافسيا مرموقا . لذلك فان المنظمات تستجيب للعديد من

القوى الدافعة للتمييز . (زايد ، ٢٠٠٠ :٦) وبصفة عامة يمكن تحديد اهم تلك القوى الدافعة للتميز ، من خلال جودة الخدمة ودورها في الاداء المتميز .

- معدلات تغير السرعة .
- منافسة بلا حدود .
- حفظ المكانة الحالية .
- تنامي الشعور بالجودة .
- اختصار المعرفة .

(المصدر : فرج وليد علاء) علاقة تقانة المعلومات باعادة هندسة الاعمال واثرهما في الاداء المتميز دراسة حالة في شركة بغداد للمشروبات الغازية المساهمة المتخلطة ، رسالة ماجستير ، الكالية التقنية الادارية / بغداد هيئة التعليم التقني ، ٢٠٠٩ نقلا عن (زايد ، ٢٠٠٦ ، ٦ – ٤) .

www . unpanl . un . orglihtrado , groups

٢. مؤشرات قياس الاداء المتميز

تواجه دراسة الاداء وقياسه تحديات عديدة تتمثل في تباين المفهوم ومؤشرات قياسه على اساس تباين اهداف المنظمات وطبيعتها واختلاف اهداف الجهات المرتبطة بها مما يتوجب تحديد نوع المقاييس المناسبة التي يمكن استعمالها في قياس الاداء وتحديد اهميتها ومصادر المعلومات المعتمدة في القياس وكيفية دمج قياسات مختلفة لتقديم صورة حقيقية عن المنظمة لذلك يختلف الباحثون في تحديدهم لمؤشرات قياس الاداء . وفي ادناه مجموعة المؤشرات التي تعد الاكثر استعمالا في قياس الاداء :

أ – المقاييس المالية :

هي مقاييس معتمدة عند مقارنتها السابقة لمدة زمنية اطول أي مع ما مضى وما هو موجود حاليا وتعد من المقاييس الاكثر استعمالا لقياس ربحية المنظمة . حيث تستعمل بعض هذه المقاييس بصورة مجتمعة لاعطاء المنظمة صورة واضحة عن ادائها خلال مدة السنة الكاملة منها : (ربحية السهم الواحد ، والعائد على المبيعات ومعدل العائد على حق الملكية ، ومعدل العائد عن الاستثمار) الذي هو الاكثر استعمالا لقياس اداء المنظمة فيما يتعلق بالارباح . وعلى الرغم من الاستعمال الواسع لهذا المقياس الا انه يعاني من بعض المساوئ منها : (الاختلاف في طرق احتساب الاندثار. والاختلاف في تقييم الموجودات الثابتة ، والاختلاف في اساليب تحديث الحسابات) .(Weston . etal . ١٩٩٦ : ١٠٢-١٠٤) نقلا عن (فرج ، ٢٠٠٩ : ٦٢ – ٦٣) .

ب. مقاييس الموارد البشرية

تتميز هذه المقاييس بدرجة عالية من الموضوعية ومن هذه المقاييس (انتاجية الفرد ، ونفقات البحث والتطوير ونفقات التطوير والتدريب على كل فرد) ويعاب عليها في تحديد مقاييس النجاح ، فبعضهم يجد ان تطوير الاعمال المقياس الاساس للنجاح في حين يجد اخرون ان انتاجية الفرد هي المقياس الاساس ، (العاني ، ٢٠٠٢ : ٥٥) ،و(Brown & Laverick , ١٩٩٤ . ٩٢) . نقلا عن (فرج ، ٢٠٠٩ : ٦٢ – ٦٣) .

ج – مقاييس التسويق

تعد مقاييس التسويق مثل : (حجم المبيعات ، والحصة السوقية) ، من المقاييس التي تنسجم مع قابلية قياس الاداء المنظمي او التنظيمي وان درجة التفوق السوقي التي يصلها المنتج مقياس اساس الاداء التنظيمي

ويعاب عليها صعوبة تحديد المقياس الافضل لاداء الحصة السوقية ، فضلا عن ان هذه المقاييس تبين اداء المنظمة في داخل المنظمة . (١١: ١٩٩٥ , Green , etal) نقلا عن (فرج ، ٢٠٠٩ : ٦٢ – ٦٣) .

د – مقاييس نوعية تحول المنظمة

قسمت عمليات التحول التي تنفذها المنظمة الى : التخصص التكيفي ، وهو عملية رفع مستوى التوافق بين المنظمة وبيئتها ، والتصميم التكيفي ، ويركز على استثمار ما لدى المنظمة من صافي فائض الموارد لرفع مستوى قدرة المنظمة على التكيف في بيئات غير مستقرة ، وهو ضروري للمنظمة لكي تضمن البقاء في الاجل الطويل (الحياوي ، ٢٠٠٠ : ٣٧) نقلا عن (فرج ، ٢٠٠٩ : ٦٢ – ٦٣) .

هـ – مقاييس قيمة ملكية حملة الاسهم

تستعمل معظم المنظمات قيمة ثروة حملة الاسهم مقياسا لاداء المنظمة وفعالية الادارة الاستراتيجية وذلك لان هذه المنظمات تعتقد ان المقاييس المحاسبية مثل العائد على الاستثمار ، العائد على حق الملكية وغيرها هي مؤشرات غير معقدة للقيمة الاقتصادية للمنظمة . وهذا المقياس فيما اذا كانت المنظمة تحقق نسبة عائد اكبر مما يطالب به المستثمرون في سوق الاوراق المالية (٢٨٩: ١٩٩٥ , Wheelen & Hunger) نقلا عن (فرج ، ٢٠٠٩ : ٦٢ – ٦٣) .

و – مقياس تقويم الادارة العليا

ان الاداء الوظيفي لرئيس المنظمة وافراد الادارة العليا يقوم من مجلس الادارة عن طريق اللجان الفرعية لـ (الاستراتيجية والمراجعة والتدقيق ، والرواتب) ويركز مجلس الادارة على (اجمالي الربح مقاسا بالعائد على الاستثمار والعائد على حق الملكية ، والعائد على السهم الواحد ، وقيمة ملكية حملة الاسهم) (Wheelen & Hunger , ١٩٩٥ :٢٨٩) نقلا عن (فرج، ٢٠٠٩: ٦٢ – ٦٣).

٣ . علاقة جودة الخدمة بالاداء المتميز

ان المقصود بالاداء المتميز ليس فقط عدد الوحدات التي ينتجها العامل او عدد العمال الذي يقوم بخدمتهم فقط ولكن الجودة بالطريقة التي يؤدي بها عمله وكذلك السلوك الاجتماعي الذي اطلق عليه في بداية الثمانينات من القرن الماضي (سلوك المواطنة التنظيمية) . فهنالك العديد من العوامل يجب ان تجتمع حتى يمكن وصف الاداء بالمتميز فالمنظمات ذات الاداء المتميز يدين وجودها الى وضوح الاهداف الاساسية المتمثلة في الرؤية ، والالتزام على جميع مستويات القيادة للتطوير والتحسين المستمرين . ان التميز رهينة توفر مهارات وقدرات في مستوى مرتفع في القيادة ولديهم القدرة على الابتكار بالشكل الذي يسمح لهم بتحقيق التفوق والتميز في الاداء ويعد الاداء من المصطلحات الجذابة ومن المفاهيم الاساسية للمديرين في كافة المستويات التنظيمية ولكافة انواع المنظمات ، لان مخرجات هذا الاداء قد تكون ذات اثار ضارة بارباح المنظمة او قد تكون الاساس في بقائها وتعزيز قدرتها التنافسية . ان المدخل المنظمي يعتبر المنظمة هي اكثر الانظمة تعقيدا ، والحاجة الرئيسة لهذا النظام المعقد هو القدرة على القيام بنشاط يحقق من خلاله الاهداف واذا اختلفت اهداف المنظمات وتطورت عبر الزمن فان هناك حقيقة اساسية تنطبق على كل المنظمات ومرتبطة بتمييزها الا وهي الاداء . لذا يجب الا يكون تحليل الاداء ساكنا فدراسة الاداء عبر الزمن يكون ايضا ديناميكيا والذي يعني قدرة المنظمة على البقاء في المدى الطويل (يوسف ، ٢٠٠٧ :٦٨).

رابعا : الجانب التطبيقي للبحث

أ – تحليل استجابات افراد العينة وتصوراتهم عن متغيرات البحث

تنطوي هذه الفقرة على عرض وتحليل البيانات المتحصل عليها من استمارة الاستبيان المصممة في ضوء مقياس (Likert) خماسي التدريج ، والذي يتوزع من اعلى وزن فيه ، حيث اعطي الدرجة (٥) لتمثل حقل الاجابة (اتفق تماما ، الى اوطأ وزن فيه والذي اعطي درجة (١) لتمثل حقل الاجابة (لا اتفق تمام) . وقد استخدم الباحث لهذا الغرض المتوسطات الحسابية الموزونة والانحرافات المعيارية والاهمية النسبية (نسب الانفاق) ، لغرض التعرف على مدى الانسجام والتوافق في اداء العينة وتصوراتهم عن متغيرات الدراسة ، وتم اعتماد معيار الاختيار المتمثل بالوسط الحسابي الفرضي البالغ (٣) كمتوسط اداة القياس بهدف قياس وتقسيم الدرجة المستحصل عليها والمتعلقة باستجابات افراد عينة البحث ويوضح الجدول (١) الوصف العام والتفصيلي لاستجابات افراد عينة الدراسة وتصوراتهم حول ابعاد متغيرات البحث وعلى النحو الاتي الجدول (١) الوصف العام والتفصيلي لاستجابات افراد العينة باستخدام الوسط الحسابي والانحراف المعياري

اولا – تقانة المعلومات :

المكونات المادية Hardware

	العبارات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
١	**تؤمن الشركة بان استخدام اجهزة ومعدات وتقانة المعلومات المختلفة يسهم في اداء العمل بكفاءة عالية.**	٤.٥	٠.٦٣
٢	**يعتمد تنفيذ الاعمال في الشركة على استخدام شبكات الاتصال مابين اقسام الشركة ووحداتها ومابين الشركة وزبائنها الخارجيين .**	٤.٢٥	٠.٨٠
٣	**تساهم تقانة المعلومات في الشركة على تقديم منتجات ذات جودة عالية وهي الطريق لتحقيق التميز في الاداء .**	٤,٤٣	٠.٦٣
٤	**ان تحديث وتطوير تقانة المعلومات هي احدى مباديء رؤيا الشركة استجابة للتغييرات البيئية .**	٤.٢٥	٠.٨٦
	العـام	٤.٣٦	٠.٧٣

٢- البرامجيات Software

	العبارات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
٥	**تستخدم الشركة البرامج ذات المعايير العالمية في انجازها لعملياتها .**	٤.٢٢	٠.٦٥
٦	**تعتمد ادارة الشركة وباستمرار البرامج المتطورة لتواكب التطورات الحاصلة في الشركة.**	٤.٢٥	٠.٧٠
٧	**تستفيد الشركة من المعلومات التي توفرها البرامجيات في اتخاذ القرارات ومعالجة المشاكل ومتابعة الزبائن.**	٤.٠٠	٠.٦٧
٨	**تقوم الشركة بشراء البرامجيات من السوق بما يتوافق والتغيرات البيئية الحاصلة .**	٤.٣	٠.٦٨
	العـام	٤.٢٠	٠.٦٨

٣- شبكات الاتصال communication

	العبارات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
٩	تعول الشركة على الاساليب الحديثة في مجال الاتصالات والشبكات وبما يتلائم وحاجاتها.	٣.٩٨	٠.٦٥
١٠	للشركة موقعا على الانترنت لمبادلة المعلومات مع زبائنها .	٤.٤٠	٠.٤٩
١١	يؤدي استخدام شبكات الاتصال الى الارتقاء بمستوى اداء الشركة .	٤.٢٢	٠.٦٩
١٢	تسهل شبكات الاتصال عملية التبادل الالكتروني للمعلومات داخل الشركة وبما يقود الى تسريع الاعمال .	٤.٢٠	٠.٧٨
	العــام	٤.٢	٠.٦٥

٤- قواعد البيانات Database

	العبارات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
١٣	تعتمد الشركة قاعدة بيانات تيسر عمليات الخزن والاسترجاع والحذف والاضافة على البيانات .	٤.٠٨	٠.٦٥
١٤	تسعى الشركة لبناء قاعدة بيانات تتسم بالدقة والكفاءة والمرونة وسهولة الاستخدام .	٤.٠٥	٠.٥٩
١٥	تساعد قواعد البيانات في الشركة على توفير المعلومات اللازمة لمتخذي القرار في الشركة وتقليل الضياعات في الوقت .	٤.٢٠	٠.٧١
١٦	تسعى الشركة لبناء قاعدة معلومات محوسبة لتسهيل الرجوع اليها من قبل المستفيدين في الوقت المحدد للارتقاء بمستوى الأداء .	٣.٩٥	٠.٧١
	العــام	٤.٠٧	٠.٦٧

٥- الموارد البشرية Human Resources

	العبارات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
١٧	تستخدم الشركة موظفين ذوي مهارات فنية وقدرة على تشغيل تقانة المعلومات الحديثة لتوفير البيانات اللازمة لصانعي القرار .	٤.٠٥	٠.٥٩
١٨	تستخدم الشركة برامج تدريبية لتنمية قدرات الافراد على مواكبة التطورات التقنية داخلها وخارجها .	٤.٠٠	٠.٦٧
١٩	يتمتع العاملون في مجال التقانة في الشركة بمهارات متنوعة وبالتالي لديهم القدرة على التكيف مع متطلبات التغير .	٤.٠٥	٠.٥٩
٢٠	يؤمن موظفو الشركة بان تطوير تقانة المعلومات يعد ضرورة من ضرورات بقاء الشركة وازدهارها	٤.١٠	٠.٦٨
	العــام	٤.٠٥	٠.٦٣

ثانيا : تطور التعلم والنمو

	العبارات	الوسط الحسابي	الانحراف

			المعياري
٢١	تعد الشركة الزبون من اهم المتغيرات التي يجب التركيز عليها وتحليلها .	٤.٩٣	٠.٦٤
٢٢	تسعى الشركة الى معرفة ما يدور في ذهن الزبون فيما يتعلق بمستوى جودة منتجاتها.	٤.٣٥	٠.٧٣
٢٣	تسعى الشركة لعمل مسح ميداني بين فترة واخرى لقياس رضا الزبائن عن منتجاتها.	٤.١٥	٠.٧٣
٢٤	تسعى الشركة الى تطوير منتجاتها بين مدة واخرى بما يتوافق ورغبات زبائنها .	٤.٢٥	٠.٦٢
	العــام	٤.٢٧	٠.٦٨

اولا :- تقانة المعلومات :- تفسير النتائج

أ . المكونات المادية :

تبين من خلال النتائج الواردة في الجدول (٤) ان الوسط الحسابي الموزون لمتغير (المكونات المادية) بلغ (٤.٣٦) بانحراف معياري قدره (٠.٧٣) ويتضح بان الوسط الحسابي الموزون اكبر من الوسط الحسابي الفرضي (معيار الاختيار) البالغ (٣) وهذا يعني بان البعد يعد واضحا بشكل كبير لافراد عينة الدراسة بنسبة انفاق بلغت ٨٧% حسب وجهات نظرهم ويعود ذلك الى ارتفاع مستوى وعي عينة المبحوثين وادراكهم لبعد (المكونات المادية) كونه من الابعاد المهمة على مستوى عمل الشركة .

ب.البرامجيات :

يتضح بان الوسط الحسابي الموزون لبعد (البرامجيات) بلغ (٤.٢٠) بانحرف معياري قدره (٠.٦٨) وتبين ان الوسط الحسابي الموزون اكبر من معيار الاختبار (أي الوسط الحسابي الفرضي) البالغ (٣) ، وهذا يعني بان هذا البعد واضح لافراد عينة الدراسة بنسبة انفاق بلغت (٨٤%) حسب وجهات نظرهم ويعزى ذلك الى امتلاك افراد العينة تصورا واضحا عن اهمية بعد (البرامجيات) على مستوى عمل الشركة .

ج. شبكات الاتصال :

يتضح بان الوسط الحسابي الموزون لبعد (شبكات الاتصال) بلغ (٤.٢) بانحراف معياري قدره (٠.٦٥) وتبين ان الوسط الحسابي الموزون اكبر من معيار الاختبار (أي الوسط الحسابي الفرضي) البالغ (٣)، وهذا يعني بان هذا البعد واضح لافراد عينة الدراسة بنسبة انفاق بلغت (٨٤%) من وجهات نظرهم ومثل ذلك يعود الى امتلاك افراد العينة تصورا واضحا عن اهمية بعد (شبكات الاتصال) على مستوى عمل الشركة .

د. قواعد البيانات :

بلغ الوسط الحسابي الموزون لبعد (قواعد البيانات) بلغ (٤.٠٧) بانحراف معياري قدره (٠.٦٧) ، وتبين ان الوسط الحسابي الموزون اكبر من معيار الاختبار (أي الوسط الحسابي الفرضي) البالغ (٣) ، وهذا يعني بان بعد قواعد البيانات واضحا لافراد عينة الدراسة بنسبة انفاق بلغت (٨١%) ، من وجهات نظرهم ويعود ذلك الى امتلاك افراد العينة تصورا واضحا عن اهمية بعد (قواعد البيانات) على مستوى عمل الشركة .

هـ . الموارد البشرية :

يتضح بان الوسط الحسابي الموزون لبعد (الموارد البشرية) بلغ (٤.٠٥) بانحراف معياري قدره (٠.٦٣) وتبين ان الوسط الحسابي الموزون اكبر من معيار الاختبار (أي الوسط الحسابي الفرضي) البالغ (٣) ،

وهذا يعني بان هذا البعد واضح لافراد عينة الدراسة بنسبة انفاق بلغت (٨١%) من وجهات نظرهم ويعزى ذلك الى امتلاك افراد العينة تصورا واضحا عن اهمية بعد الموارد البشرية ، على مستوى عمل الشركة .
وعلى المستوى التفصيلي يتضح من خلال النتائج اعلاه ان فقرات هذا البعد (٥.٤.٣.٢.١) . وقد حققت ارتفاعا واضحا باتجاه شيوع (تقانة المعلومات) في الشركة نتيجة تفوق الاوساط الحسابية الموزونة للفقرات اعلاه . والبالغة على الترتيب (٤.٣٦ ، ٤.٢٠ ، ٤.٢ ، ٤.٠٧ ، ٤.٠٥) وعلى معيار الاختيار (أي الوسط الحسابي الفرضي) البالغ (٣) . مما يدلل على ان افراد عينة الدراسة متفقون حول فقرات هذا المتغير بنسب انفاق مختلفة بلغت على الترتيب (٨٧% ، ٨٤% ، ٨٤% ، ٨١% ، ٨١%) .

ثانيا : التعلم والنمو

بلغ الوسط الحسابي الموزون لإعادة التعلم والنمو (٤.٢٧) بانحراف معياري قدره (٠.٦٨) وتبين ان الوسط الحسابي الموزون اكبر من معيار الاختيار (أي الوسط الحسابي الفرضي) البالغ (٣) ، وهذا يعني بان هذا البعد واضح لافراد عينة الدراسة . ويعزى ذلك الى ان موظفو الشركة مواكبين لعمليات التعلم والنمو في فروع شركة اسياسيل /سليمانية وبغداد والبصرة ولديهم تصورا واضحا عن اهمية التعلم والنمو على مستوى عمل الشركة .

أ - الاداء المتميز

يتضح بان الوسط الحسابي الموزون (للاداء المتميز) بلغ (٣.٨٥) ، وبانحراف معياري قدره (٠.٦٩) وتبين ان الوسط الحسابي الموزون اكبر من معيار الاختيار (أي الوسط الحسابي الفرضي) البالغ (٣) ، وهذا يعني بان هذا البعد واضح لافراد عينة الدراسة ويعزى ذلك الى ان موظفو الشركة قد شاركوا بدورات تدريبية عديدة داخل وخارج القطر ، ومنها دورات خاصة بالاداء وتشير النسبة ايضا بانهم يستخدمون منظورات الطاقة التقديرية المتوازنة في مقياسهم لاداء الشركة بشكل كفوء ، ولديهم تصورا واضح عن اهمية (الاداء المتميز) على مستوى عمل الشركة .
وبناءا على ما تقدم ، تؤكد النتائج اعلاه ان افراد عينة الدراسة متفقون بشكل واضح حول ادارة الشركة لاسيما في فروع شركة اسياسيل / سليمانية وبغداد والبصرة الى تطوير أساليبها في مجال استخدام تقانة المعلومات واستخدام مبادئ التعلم والنمو .

ب – قياس علاقات الارتباط بين متغيرات البحث

تنصرف هذه الفقرة الى قياس علاقات الارتباط بين متغيرات البحث واختبار معنويتها والتي تضمنتها الفرضية الرئيسة الاولى والثانية والثالثة . وقد جرى استخدام معامل الارتباط البسيط (سبيرمان) لها الغرض ومن ثم جرى اختبار معنوية معاملات الارتباط المستحصل عليها باستخدام احصاءة الاختبار (t) .

١. اختبار الفرضية الرئيسة الاولى

للتحقق من صحة الفرضية الرئيسة الاولى جرى اختيار الفرضية الاتية فرضية الوجود (H_1) توجد علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية بين تقانة المعلومات (التعلم والنمو) .
ومن اجل قبول الفرضية من عدم قبولها ، تم اختبار معلومات الارتباط البسيط الواردة في الجدول الاتي ، باستخدام احصاءة الاختبار (t) ، للتحقق من معنوية العلاقة بين بعد تقانة المعلومات (X_1) وبعد التعلم والنمو.

الجدول (٢)

نتائج علاقات الارتباط بين بعد تقانة المعلومات والتعلم والنمو

المتغير المستقل	التعلم والنمو X_2	قيمة (t) المحسوبة	قيمة (t) الجدولية
تقانة المعلومات (X_1)	٠.٨٢١	٨.٨٦	١.٦٤٥
القرار	قبول الفرضية بدرجة ثقة ٩٩%		

يتضح من خلال النتائج الواردة في الجدول رقم (٢) مايأتي :

وجود علاقة ارتباط موجبة وقوية ذات دلالة احصائية على مستوى المعنوية (١%) بين تقانة المعلومات (X_1) والتعلم والنمو (X_2) ، اذ بلغت قيمة معامل الارتباط بينهما (٠.٨٢١) ، وان مايدعم ذلك قيمة قيمة (t) المحسوبة لعلاقة بين المتغيرين والبالغة (٨.٨٦) ، مقارنة بالجدولية والبالغة (١.٦٤٥) ما يدل على قبول فرضية الوجود (H_1) وهذا يعني وجود علاقة ارتباط ذات دلالية احصائية على مستوى المعنوية (١%) بين تقانة المعلومات والتعلم والنمو أي ان القيمة مقبولة بدرجة ثقة قدرها (٩٩%) وبالاستناد الى النتائج التي تم التوصل اليها يمكن ان تثبت صحة الفرضية .

٢. اختبار الفرضية الرئيسة الثانية :

للتحقق من صحة الفرضية الرئيسة الثانية وجدنا من الموضوعي اختبار الفرضية الاتية :

فرضية الوجود (H_1) : توجد علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية بين تقانة المعلومات والاداء المتميز .

الجدول (٣)

نتائج علاقات الارتباط بين تقانة المعلومات والاداء المتميز

المتغير المستقل المتغير التابع	تقانة المعلومات	قيمة (t) المحسوبة	قيمة (t) الجدولية
الاداء المتميز (Y)	٠.٧٧٦	٦.٥٩٤	١.٦٤٥
القرار	قبول الفرضية بدرجة الثقة ٩٩%		

المصدر: اعداد الباحث وفقا لنتائج الحاسوب

(**) الارتباط معنوي بمستوى ثقة ٩٩%

يتضح من خلال النتائج الواردة في الجدول رقم (٣) ما يأتي :

وجود علاقة ارتباط موجبة وقوية وذات دلالة إحصائية على مستوى المعنوي (١%) بين تقانة المعلومات والأداء المتميز ، اذا بلغت قيمة معامل الارتباط بينهما (٠.٧٦٦) ، وان ما يدعم ذلك قيمة (T) المحسوبة لعلاقة الارتباط بين المتغيرين والبالغة (٧.٥٩٤) وهي اكبر من قيمة (T) الجدولية البالغة (١.٦٤٥) مما يدل على قبول فرضية الوجود (H١) ، وهذا يعني توجد علاقة ارتباط موجبة وذات دلالة احصائية لمستوى المعنوية (١%) بين تقانة المعلومات والاداء المتميز بمعنى ان النتيجة مقبولة ولدرجة ثقة قدرها (٩٩%)

وبناء على ماتقدم ، يمكن تفسير نتيجة علاقة الارتباط بين التعلم والنمو والاداء المتميز ، بأن زيادة اهتمام ادارة الشركة ولاسيما في فروع شركة اسياسيل / سليمانية وبغداد والبصرة .

تحليل واختبار علاقات الاثر

تتضمن هذه الفقرة قياس علاقات الاثر مابين متغيرات البحث التي تضمنها الفرضية الرابعة والخامسة والسادسة وقد تم استخدام أسلوب تحليل الانحدار الخطي المتعدد للفرضية السادسة وذلك لقياس علاقات التأثير بين متغيرات البحث .

١- اختبار الفرضية الرئيسية الرابعة

للتحقق من صحة هذه الفرصية ثم اختبار الفرضية الاتية :-

فرضية الوجود (tl) :

لوجود تأثير ذو دلالة احصائية لتقانة المعلومات في الاداء والتميز.

لاختبار الفرضية انفة الذكر ثم اعتماد اسلوب (تحليل الانحدار الخطي البسيط لقياس اثر تقانة المعلومات في الأداء المتميز.

الجدول (٥)

نتائج تحليل الانحدار البسيط ، لاختبار تأثير تقانة المعلومات في الاداء المتميز

المتغير المستقل	معامل الانحدار B	الخطا المعياري	قيمة t المحسوبة	قيمة (t) الجدولية
تقانة المعلومات (X١)	١.٦٥٠	٠.٢١٧	٧.٥٩٤	٦.٣١٤

المصدر :- اعداد الباحث وفقاً لنتائج الحاسوب

(**) مستوى المعنوية (١%)

تتضح من النتائج الواردة في الجدول أعلاه ثبوت معنوية معامل انحدار تقانة المعلومات والبالغ (B=١.٦٥٠) بمستوى المعنويه (١%) ان مايدعم ذلك قيمة (t) المحسوبة لمعامل الانحدار البالغة (٧-٥٩٤) حيث انها اكبر من قيمة (t) الجدولية البالغة (٦.٣١٤) مما يدل على قبول فرضية الوجود (H١) وهذا يعني انه توجد تاثير ذو دلالة احصائية لتقانة المعلومات في الاداء المتميز ولمستوى معنوية (١%) ، أي ان النتيجة مقبولة بدرجة ثقه قدرها (٩٩%) مما يشير الى صحة الفرضية الرابعة في فروع شركة اسياسيل /سليمانية / بغداد / البصرة .

٢- اختبار الفرضية الرئيسة الخامسة

للتحقق من صحة القرضية ، جرى اختبار الفرضية الاتية

فرضية الوجود (H١) : (وجود تأثير ذو دلالة احصائية للتعلم والنمو في الاداء المتميز من اجل اختبار الفرضية أنفة الذكر جرى اعتماد اسلوب تحليل الانحدار الخطي البسيط) ، لقياس تأثير التعلم والنمو لعمليات الاعمال في الاداء المتميزوالجدول (٦) يوضح ذلك .

الجدول (٦)

يوضح نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختيار تأثير التعلم والنمو بالأداء المتميز .

المتغير المستقل	معامل الانحدار B	الخطأ المعياري	قيمة (t) المحسوبة	قيمة (t) الجدولية
التعلم والنمو (X٢)	١.٧١٠	٠.٢٤٥	٦.٩٦٦	٤.٠٨١

المصدر اعداد الباحث وفقاً لنتائج الحاسوب

(**) مستوى المعنوية (١%)

يتضح من النتائج الواردة في الجدول (٦) السابق ثبوت معنوية معامل انحدار التعلم والنمو والبالغ (B = ١.٧١٠) بمستوى المعنوية (١%) ان ما يدعم ذلك قيمة (t) المحسوبة معامل الانحدار البالغة (٦.٩٦٦) وهي اكبر من قيمة (t) الجدولية البالغة (٤.٠٨٤) مما يدل على قبول فرضية الوجود (H١) وهذا

يعني وجود تأثير ذو دلالة احصائية للتعلم والنمو في الاداء المتميز بمستوى معنوية (١%) وبدرجة ثقة قدرها (٩٩%) ولاسيما ان فروع شركة اسياسيل في السليمانية وبغداد والبصرة وبناء على النتائج آنفة الذكر فقد ثبت تحقيق صحة الفرضية الرئيسة الخامسة .

٣- اختبار الفرضية السادسة :

للتحقق من صحة الفرضية ، جرى اختبار الفرضية الاتية :-

فرضية الوجود (H١) : (وجود تأثير ذو دلالة احصائية ما بنى كل من تقانة المعلومات والتعلم والنمو في الاداء المتميز) .

لاختبار الفرضية اعلاه ، جرى اعتماد اسلوب (تحليل الانحدار الخطي المتعدد) . ولفرض اختبار صلاحيته في قياس تأثير المتغير التابع ، قام الباحث باستخدام احصاءة الاختبار (F)

والجدول (٧) يوضح نتائج تحليل التباين للانحدار المتعدد لاختبار صلاحية نموذج الانحدار لغرض قياس تأثير كل من تقانة المعلومات والتعلم والنمو كمتغيرات مستقله في المتغير التابع الاداء المتميز.

الجدول (٧)

يوضع نتائج تحليل التباين للانحدار المتعدد لاختبار صلاحية نموذج الانحدار

مصدر التباين S.O.V	مجموع المربعات SS	درجات الحرية Df	متوسط المربعات Ms	قيمة F المحسوبة	قيمة(F) الجدولية
الانحدار الخطأ	١٠.١٤٩ ٥.٥٢٥	٢ ٥٨	٥.٠٧٥ ٠.١٤٩	٣٣.٩٨١	٥.١٧٨**
المجموع	١٥.٦٧٥	٦٠			

المصدر : اعداد الباحث وفقاً لنتائج الحاسوب

(**) مستوى المعنوية (١%)

يتضح من الناتج الوارد في جدول (٧) ثبوت صلاحية نموذج الانحدار الخطي المتعدد ، وان مايدعم ذلك قيمة (F) المحسوبة والبالغة (٣٣.٩٨١) وهي اكبر من قيمة (F) الجدولية البالغة (٥.١٧٨) بدرجتي حرية (٣٧.٢) عند مستوى المعنوية (١%)

ونظراً لثبوت صلاحية نموذج الانحدار ، قام الباحث لتحديد السبب لتفسير كل من تقانة المعلومات والتعلم والنمو في المتغير التابع الاداء المتميز ولاسيما في فروع شركة اسياسيل / سليمانية / بغداد / البصرة .

الجدول (٨)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد

المتغيرات المستقلة	معامل التفسير (R)	التغير في قيمة (R)	نسبة التغير التراكمية لمتغيري تقانة المعلومات والنمو والتعليم في المتغير التابع الاداء المتميز
تقانة المعلومات (X١)	٠.٦٠٣	٠.٥٩٢	%٦٠
النمو والتعلم (x٢)	٠.٠٥٦.١	٠.٥٩٢	%٥٦

المصدر : اعداد الباحث وفقاً لنتائج الحاسوب

يتضح من النتائح الواردة في الجدول (٨) ان متغير تقانة المعلومات حصل على الترتيب الاول في نموذج الانحدار ، ويعتبر هذه المتغير ما نسبته (٦٠%) من قيمة التباين في المتغير التابع

(الاداء المتميز) وتلاه في الترتيب متغير (التعلم والنمو اذا اضاف تفسيراً الى تفسير البعد الذي سبقه، لتصبح نسبته التفسيريه التراكمية مساوية الى (٥٦%) من قيمة التباين في المتغير التابع (الاداء المتميز) ، اما النسبة المتبقية فانها تعزى الى عوامل اخرى لم تدخل في نموذج الانحدار .

ان النتائج اعلاه ، تؤكد على ان متغير تقانه المعلومات التعلم والنمو تعد مهمة جداً في تفسير التباين الحاصل في المتغير التابع الاداء المتميز .

ولا سيما في فروع شركة اسياسيل / سليمانية / بغداد / البصرة

ونظراً لثبوت صلاحية نموذج الانحدار جرى تحديد النسب التفسيرية للمتغيرات المستقله في المتغير التابع . واصبح بالامكان اختبار تاثير كل من تقانة المعلومات والتعلم والنمو كمتغيرات مستقله في المتغير التابع (الاداء المتميز) ولاسيما في فروع شركة اسياسيل / سليمانية / بغداد / البصرة .

الجدول (٩)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختيار تأثير تقانة المعلومات والتعلم والنمو

المتغيرات المستقلة	معامل الانحدار B	الخطأ المعياري	قيمة t المحسوبة	قيمة t الجدولية
تقانه المعلومات	١.٠٤٧	٠.٣٤٧	٣.٠١٦	
التعلم والنمو	٠.٨٠٨	٠.٣٧٣	٢.١٦٦	١.٦٤٥

المصدر : اعداد الباحث وفقاً لنتائج الحاسوب

يتضح من النتائج الواردة في الجدول (٩) ثبوت معنوية معاملات انحدار تقانة المعلومات والتعلم والنمو والبالغة (B١= ١.٠٤٧ ، B٢= ٠.٨٠٨)على الترتيب بمستوى المعنوية (١%) ، وان مايدعم ذلك قيم (t) المحسوبة لمعاملات الانحدار البالغة (٢.١٦٦ ، ٣.٠١٦) وهي اكثر من قيمة (t) الجدولية البالغة (١.٦٤٥) مما يدل على قبول فرضية الوجود (H١) وهذا يعني وجود تأثير ذو دلالة احصائية لتقانه المعلومات والتعلم والنمو في المتغير التابع (الاداء المتميز) ، وان النتيجة مقبوله بدرجة قدرها (٩٩%) .

رابعاً .. الاستنتاجات والتوصيات

أ- الاستنتاجات .

توصل البحث الى مجموعة من الاستنتاجات من اهمها :

سيتم من خلال هذا المبحث استعراض مؤشرات تقانة المعلومات ومتغيراتها ومؤشر الاداء المتميز والتعلم والنمو ومتغيراتها في فروع شركة اسياسيل المبحوثة / سليمانية وبغداد والبصرة .

ومن خلال المؤشرات المذكورة أعلاه قبل وبعد اعتماد مفهوم التعلم والنمو وادخال تقانة المعلومات الحديثة في الشركة التي تعطي صورة واضحة عن اداء العمليات والاداء المتميز والنمو والتعلم في فروع الشركة المبحوثة ، حيث تم اعتماد المؤشرات الآتية

١- نسب التلف كمؤشر عن جودة تقانة المعلومات في اداء فروع شركة اسياسيل لاسيما في سليمانية وبغداد والبصرة .
٢- نسبة ميسورية الطلب بوصفه مؤشر يقيس جانب التسليم والسرعة في اداء شركه اسياسيل لاسيما في السليمانية وبغداد والبصرة لعملياتها .
٣- نسبة كفاءة المكائن والمعدات مؤشراً للمرونة في اداء الشركة أعلاه لعملياتها
٤- نسبة الاشغال من الطاقة بوصفه مؤشراً عن جانب الكلفة في اداء الشركة لعملياتها

٥- اذا يلاحظ من نتائج الاحتساب ان المؤشرات اعلاه قد أوضحت عن ارتفاع النسب المستخدمة بقيم ملحوظة بعد ادخال التقانة الحديثة واعتماد مبادئ التعلم والنمو ، ومن ثم فأن ماجاء اعلاه يثبت صحة ماورد بالجانب النظري ، وماجاء في الفرضيتان

٦- ويلاحظ ايضاً ارتفاع معدلات العائد على الاستثمار في تقانة المعلومات وهذا مؤشر عن وجود علاقة ذات دلالة احصائية مابين ادخال التقانة الحديثة في الانتاج واعتماد مبادئ التعلم والنمو ومن ثم تحقيق التميز في الاداء

٧- نلاحظ ازدياد مستوى موثوقية الطلب على تقانة المعلومات (٨٠%) وأصبحت بعد ادخال التقانة الحديثة واعتماد مبادئ التعلم والنمو على تقانة المعلومات بنسبة ٩٥% وهذا سيؤثر ايجابيا في تحقيق مستويات اداء متميزة وتحقيق ميزه مستدامة في فروع شركة اسياسيل المبحوثة لاسيما في السليمانية وبغداد.

٨- نلاحظ زياده تقانة المعلومات بنسبة ١٢% حيث كانت ٧.٧٧% في حين اصبحت ٨٩% بعد ادخال التقانه الحديثة واعتماد متغيرات جديدة للخدمة المقدمة للزبون واعتماد مبادئ التعلم والنمو وهذا يعد مؤشر على صحة الفرضية الرئيسة الثانية التي تنص على وجود علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين تقانة المعلومات والتعلم والنمو في فروع الشركة المبحوثة ..

٩- نلاحظ زيادة نسبة الاشغال من الطاقة بعد استخدام تقانة المعلومات الى ما يقارب ٢١% وهذا مؤشر ايجابي في جانب الكلفة ويؤشر هذا صحة الفرضية الثانية والى تنص على" وجود علاقة معنوية ذات دلالة احصائية بين تقانة المعلومات والتعلم والنمو " والفرضية السادسة والتي تنص على ان هناك تأثير معنوي للعلاقة بين تقانة المعلومات والتعلم والنمو على الاداء والمتميز .

١٠. نلاحظ من المؤشرات المحسوبة ان نسبة التلف قبل استخدام تقانة المعلومات تصل الى حوالي (١٥%) من الخدمة المقدمة للزبائن في حين انخفضت هذه النسبة الى (٥%) من قيمة الانتاج الخدمي وذلك بعد استخدام التقانة الحديثة واعتماد مبادئ التعلم والنمو .

١١. نلاحظ زيادة نسبة كفاءة الخدمة المقدمة للزبائن بعد استخدام تقانة المعلومات بنسبة (١٧%) حيث كانت بنسبة (٧٢%) قبل استخدام تقانة المعلومات ، فأصبحت (٨٩%) بعد استخدام التقانة الحديثة واعتماد مبادئ التعلم والنمو وهذا يعد مؤشرا على صحة الفرضية الرئيسة الثانية التي تنص على وجود علاقة معنوية ذات دلالة احصائيه بين تقانة المعلومات والتعلم والنمو في فروع الشركة المبحوثة.

١٢. نلاحظ زيادة في جانب الكلفة لاستخدام تقانة المعلومات ويؤشر هذا صحة الفرضية الثانية والتي تنص على وجود علاقة معنوية ذات دلالة احصائية بين تقانة المعلومات والتعلم والنمو ، والفرضية السادسة والتي تنص على ان هناك علاقة تأثير معنوي بين تقانة المعلومات والتعلم والنمو على الاداء المتميز.

ب. التوصيات :

تم التوصل في البحث الى مجموعة من التوصيات كان من اهمها :

١. ضرورة استمرار الشركة المبحوثة (شركة اسياسيل / سليمانيه وبغداد والبصرة) على هذا النهج المتضمن بمفهوم تقانة المعلومات ومتغيراته الفرعية والاداء المتميز ومتغيراته الفرعية .

٢. تنمية قدرات الموظفين في شركة اسياسيل / سليمانيه وبغداد والبصرة ممن لديهم القدرة على بقاء تقانة المعلومات لجودة الخدمة بالمستوى المطلوب لتحقيق الاداء المتميز وفق الاهداف المخطط لها .

٣. تدوين وتوثيق نتائج العمل الايجابية في بيئة العمل وبشكل خاص تقانة المعلومات والاداء المتميز ، والعمل على تعليمها ضمن اقسام وشعب الشركة المبحوثة ، شركة اسياسيل/ سليمانية وبغداد والبصرة .
٤. ضرورة اجراء البحث مستقبلا تحت عنوان (افاق تقانة المعلومات ودورها في الاداء المتميز ، على ان تكون العينة من الزبائن الخارجين (المستخدمين) لخدمات الاتصالات لشركة اسياسيل المبحوثة .
٥. يوصي الباحث بضرورة تعزيز العوامل الدافعة للتميز لشركة اسياسيل المبحوثة .
٦. يوصي الباحث بتقليل نسبة التلف مستقبلا في اداء شركة اسياسيل المبحوثة
٧. ضرورة التأكيد على ميسورية الطلب بسرعة اداء الخدمة في الشركة المبحوثة .
٨. يوصي الباحث بضرورة زيادة تقانة المعلومات لشركة اسياسيل المبحوثة .
٩. يوصي الباحث بضرورة ارتفاع معدلات العائد على الاستثمار وحق الملكية وربحية السهم في تقانة المعلومات لشركة اسياسيل المبحوثة .
١٠. ويوصي الباحث ايضا بضرورة زيادة كفاءة المكائن لتقانة المعلومات في شركة اسياسيل المبحوثة .
١١. ويوصي الباحث بزيادة نسبة الانتفاع من الطاقة لتقانة المعلومات في شركة اسياسيل المبحوثة .

المصادر العربية :

١. الساعي والدباغ (٢٠٠١) تقنيات المعلومات الادارية ، دار وائل للنشر والتوزيع ، عمان .
٢. السالمي ، عبد الرزاق (٢٠٠١) ، تكنولوجيا المعلومات ، ط٢ ، ادارة المناهج للتوزيع والنشر والاعلام، عمان ، الاردن .
٣. الصباح ، عبد الرحمن ، الصباغ ، عماد ، (١٩٩٦) مبادئ نظم المعلومات الادارية الحاسوبية ، دار زهران للنشر والتوزيع ، عمان .
٤. الصباغ ، عماد عبد الوهاب (٢٠٠٢) ، علم المعلومات ، ط٢ ، دار الثقافة للنشر والتوزيع ، عمان ، الاردن .
٥. الطائي ، حميد والعلاق بشير ، ادارة عمليات الخدمة ، المطبعة العربية ، دار البازرودي العلمية للنشر والتوزيع ، عمان ، ٢٠٠٩ .
٦. الفريوني ، محمد قاسم ، مبادئ التسويق الحديث ، الطبعة الثانية ، دار وائل للنشر والتوزيع ، عمان ، ٢٠٠٩ .
٧. خشبة ، محمد سعيد ، (١٩٩٢) ، نظم المعلومات – المفاهيم – التحليل – التصميم ، جامعة الازهر ، مصر .
٨. زحلان واخرون (٢٠٠٠) ، العرب والعولمة ، مركز دراسات الوحدة العربية ، بيروت ، ط٢ .
٩. زحلان انطوان (١٩٩٩) ، العرب وتحديات العلم والثقافة ، مركز دراسات الوحدة العربية ، بيروت ، ط١ .
١٠. زايد ، عادل محمد ، الاداء التنظيمي المتميز ، الطريق الى منظمة المستقبل العربية للعلوم الادارية ، القاهرة ، ٢٠٠٦ .

١١.ميولي ، حاي كاكاندا ، موك ، كوني ، سباركس ، بيغرلي ، ادارة جودة الخدمة في الضيافة والسياحة ووقت الفراغ ، تعريب : سرور ، سرور علي ابراهيم ، دار المريخ للنشر ، الرياض ، ٢٠٠٧ .

الدوريات والمجلات :

١. الحمادي ، علي مجيد (٢٠٠٢) تكنولوجيا المعلومات وهموم السمنة من الاقتصاديات العربية ، المؤتمر العلمي السنوي الثاني ، كلية الاقتصاد والعلوم الاداري ، جامعة الزيتونه ، الاردن .
٢. السندي ، طلعت بن عبد العزيز (٢٠٠٠) التطور التكنولوجي واثره على العاملين ، عرض تحليلي للاسهامات العالمية ، مجلة الاداري ، المجلد (٢٢) العدد (٨٢) .
٣. السياتي ، محمد عبدالله (٢٠٠٢) الاهمية الاقتصادية والمتزايدة ، الادارة المعرفة في المنشآت الحديثة ، المؤتمر السنوي في جامعة فيلادلفيا للعلوم التطبيقية ، الاردن .

درويش ، مروان جمعة (٢٠٠٧) ، تحليل جودة الخدمات المصرفية الاسلامية ، دراسة تطبيقية على المصارف الاسلامية في فلسطين ، المؤتمر العلمي الدولي الثالث الجودة في منظمات الاعمال، جامعة سكيكوا.

الرسائل والاطاريح :

الجباوي ، حسنين علي عبد المطلب ، العلاقة ين ابعاد المناخ التنظيمي والاداء : دراسة ميدانية مقارنة لعينة من المصارف التجارية العراقية ، دبلوم عالي في ادارة المصارف ، كلية الادارة والاقتصاد / جامعة بغداد ، ٢٠٠٠ .

العاني ، اريج سعيد ، خليل ، المحددات التنظيمية وتاثيرها في الابداع والاداء المنظمي ، دراسة ميدانية في شركة تعبئة الغاز ، رسالة ماجستير في ادارة الاعمال ، كلية الادارة والاقتصاد / جامعة بغداد ، ٢٠٠٢ .

يوسف، بسام عبد الرحمن ، اثر تقنية المعلومات ورأس المال الفكري في تحقيق الاداء المتميز ، دراسة استطلاعية في عينة من كليات جامعة الموصل ، اطروحة دكتوراه في ادارة الاعمال ، كلية الادارة والاقتصاد / جامعة الموصل ، ٢٠٠٥ .

المصادر الاجنبية :

Innovation : the communication of change in Ideas : ٣nd Ed . Chpman Hall, Landon spenee . W. (١٩٩٤) , Practices and products .

M, (١٩٩٤) " competence Based com petition " ٣nd Ed. , John wiley&Sons New York . Tur ner . D. & Crawford .

& Brigl am , E., (١٩٩٦), " Essentials of Mnagerial the Dryden press , New York Weston J., Besley. S. Finance , ١١th Ed ., J.D . (١٩٩٥), strategic Management and Business , New York . wheelent . L. & Hanger Polic ٥th Ed , Addison – Wesley pub

.

٢. البحوث الأجنبية من الانترنيت :

Boom ١٣- H& M. J Bitney " Marketing Strategy and organization struct ures for Serriee firms " transportation from Donnelly . J.& w.R George Marketing of Serrices " A.M.A Chicago ١٩٨٤ transportation from http://iefpedia.com/arab/wp.content uploads/ ٢٠١٠/٠٣/ .

Cook . ١. & verms . R. ٢٠٠٢ , Exploring The Linkage Between Quality Systemand performance " Management Journal . Vol ٢.pp. ٥٠- ٥٨ .

Draker , P.F., (١٩٩٨). " The Discipline of In novotionc " , Harrard Business Review nov : ١٥٢- ١٥٥ .

Green , D., Barclary , S. & John . A. (١٩٩٥) , Entry Strategy and Long . Term Per From ance Conceptualization and Empirical Examination " Journal of Marketing Vol ٥, PP. ٣٠- ٣٧ .

ثالثا : - مواقع على الانترنت :

http://www.alegt.com/ ٢٠٠٨/١١/١٧/article ١٦٣٩٠٥html

htt://ar.wikipedia.org

www.unpanl.un.org/intradoc/groups